

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
1. Przesłanki podjęcia tematu	7
2. Założenia badawcze	10
3. Organizacja badań	12
4. Struktura i układ pracy	23
Rozdział 1. Ewolucja zarządzania procesowego	27
1.1. Klasyczne i współczesne podejście do procesów w organizacjach	27
1.2. Podejście procesowe a zarządzanie procesowe	38
1.3. Istota zarządzania procesowego	48
1.4. Organizacja procesowa	57
1.5. Podsumowanie	64
Rozdział 2. Podstawy metodyczne zarządzania procesowego w organizacjach	66
2.1. Struktura zarządzania procesowego	66
2.2. Procesowe metody i koncepcje zarządzania	83
2.3. Wielowymiarowość w zarządzaniu procesowym	88
2.4. Wdrożenie zarządzania procesowego w organizacjach	119
2.5. Konkurencyjność organizacji zorientowanych na procesy	129

2.6. Wybrane modele zarządzania procesowego w organizacjach	135
2.7. Dojrzałość procesowa organizacji	141
2.8. Podsumowanie	149

Rozdział 3. Analiza zarządzania procesowego w organizacjach funkcjonujących w Polsce – wyniki badań własnych

151

3.1. Wdrożenie zarządzania procesowego	151
3.2. Struktura zarządzania procesowego	160
3.3. Analiza wymiarów zarządzania procesowego	174
3.4. Metody i koncepcje zarządzania procesowego	195
3.5. Kształtowanie konkurencyjności organizacji	203
3.6. Podsumowanie	216

Rozdział 4. Autorski model zarządzania procesowego we współczesnych organizacjach

217

4.1. Założenia do modelu zarządzania procesowego	217
4.2. Model zarządzania procesowego	221
4.3. Ocena dojrzałości procesowej organizacji	235
4.4. Podsumowanie	239

Zakończenie

240

Bibliografia

247

Załączniki

266